

## **AREA 6**

### **PENGUATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (10%)**

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

Target yang ingin dicapai melalui program peningkatan kualitas pelayanan publik ini adalah:

1. Meningkatnya kualitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau).
2. Meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standar- disasi pelayanan internasional.
3. Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyeleng- garaan pelayanan publik.

Beberapa indikator yang perlu dilakukan untuk menerapkan peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu **STANDAR PELAYANAN**.

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan, seperti:

1. Satuan kerja telah memiliki Standar Pelayanan Minimal (SPM).
2. Satuan kerja telah memaklumkan Standar Pelayanan.
3. Satuan kerja telah memiliki SOP bagi pelaksanaan Standar Pelayanan.
4. Satuan kerja telah melakukan revidu dan perbaikan atas Standar Pelayanan dan SOP.
5. Melakukan sosialisasi/pelatihan pelayanan prima kepada pegawai.
6. Menyediakan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat dalam memperoleh informasi layanan dan kegiatan melalui media cetak, papan pengumuman, media sosial, website, dan lain-lain.
7. Telah terdapat sistem *punishment* (sanksi)/*reward* (penghargaan) bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan yang diberikan tidak sesuai standar.
8. Menyediakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
9. Terdapat inovasi layanan.

Penilaian kepuasan terhadap pelayanan. Kegiatan tersebut dilengkapi dengan data dukung:

- Dokumen standar pelayanan pada satuan kerja.
- *Capture* maklumat standar pelayanan di tempat pelayanan.
- Dokumen SOP pelaksanaan standar pelayanan.
- Dokumen *review* dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP.
- Dokumen sosialisasi/pelatihan pelayanan prima kepada pegawai.
- *Capture* sarana informasi layanan.
- Sistem *reward* dan *punishment*.
- Dokumen penghargaan pegawai teladan sebagai *reward*, dokumen hukuman disiplin sebagai *punishment* serta kompensasi kepada penerima layanan.
- *Capture* aplikasi, sarana dan prasarana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- *Capture* inovasi pada pelayanan.
- Dokumen laporan survei.
- *Capture* dan foto/dokumentasi.
- Dokumen laporan perbaikan pelayanan sebagai tindak lanjut dari survei kepuasan masyarakat.